

## **ABSTRAKSI**

ARIF MUSTAQIM. Analisis Pengaruh Praktek Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Konsumen dan Kinerja Bisnis Pada Sentra Industri Makanan Di Srandakan, Bantul. (Dibimbing oleh TRI WAHYUNINGSIH, SE, M.Si dan TITIK KUSMANTINI, SE, M.Si).

Globalisasi menyebabkan perusahaan-perusahaan saling bersaing untuk mendapat perhatian dari konsumen di pasar. Salah satu kunci untuk memperoleh keunggulan daya saing adalah dengan penerapan praktek TQM, namun keberhasilan penerapan praktek TQM masih beragam.

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Menganalisis pengaruh praktek TQM terhadap kepuasan konsumen; (2) Menganalisis pengaruh praktek TQM terhadap kinerja bisnis; (3) Menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap kinerja bisnis.

Penelitian dilakukan pada sentra industri makanan di Srandakan, Bantul. Pengambilan data dilakukan pada bulan Desember 2013. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode analisis menggunakan analisis path.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Terdapat pengaruh signifikan antara praktek TQM terhadap kepuasan konsumen; (2) Terdapat pengaruh signifikan antara praktek TQM terhadap kinerja bisnis; (3) Terdapat pengaruh signifikan antara praktek kepuasan konsumen terhadap kinerja bisnis.

Kata kunci: praktek TQM, kepuasan konsumen dan kinerja bisnis